

**UNIVERSIDAD DE PANAMÁ
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACION Y POST GRADO**

**PROGRAMA DE MAESTRIA EN SALUD PUBLICA
FACULTAD DE MEDICINA ESCUELA DE SALUD PUBLICA**

**TITULO DE LA TESIS
FACTORES INSTITUCIONALES Y DE LOS PACIENTES QUE GENERAN
INASISTENCIA A LAS CITAS DE MEDICINA GENERAL POLICLINICA
DR. JOAQUÍN J VALLARINO MARZO MAYO, 2009**

**POR
DRA VASTHY E QUINTERO J
8-413 253**

DICIEMBRE 2009

Aboguesado del Autor

57

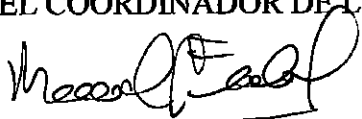
16 AUG 2010

2993

HOJA DE APROBACIÓN

HOJA DE APROBACIÓN

FIRMA DEL COORDINADOR DE LA TESIS

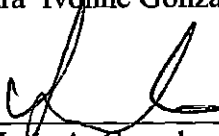


Dr Manuel Escala L

FIRMA DE LOS MIEMBROS DEL JURADO DE LA TESIS



Mgtra Ivonne Gonzalez



Dr Luis A Garrido

FIRMA DEL REPRESENTANTE DE LA VICERRECTORIA DE INVESTIGACION Y POSTGRADO

4

FECHA _____

DEDICATORIA

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a todos los profesionales de salud y a las autoridades de la Caja de Seguro Social que se mantienen haciendo esfuerzos para mejorar la calidad de atención en nuestra institución

AGRADECIMIENTO

AGRADECIMIENTOS

A Dios y a la Virgen del Perpetuo Socorro por ayudarme a vencer todos los contratiempos dandome la fortaleza necesaria para completar esta meta.

A mis padres a mi Madrina, a Verónica y a toda mi familia, por su continuo apoyo en este proyecto y por la confianza que siempre han depositado en mi

A mis amigas y amigo que se mantuvieron cercanos brindándome su ayuda y su apoyo Yary Carmen, Lourdes Betzaida, Connie y Victor

INDICE GENERAL

	Pagina
Hoja de aprobacion	I
Dedicatoria	II
Agradecimientos	III
Indice general	IV
Indice de cuadros	VI
Indice de figuras	VII
Abreviaturas utilizadas	VIII
Resumen	1
Introduccion	3
Planteamiento del problema	3
Justificacion y uso de resultados	6
Hipotesis de trabajo	7
Objetivos de la investigacion	8
Fundamento teorico	10
Factores de los pacientes	14
Factores institucionales	18

Aspectos metodológicos	20
Muestra	20
Obtención de la información	22
Definición de variables	26
Resultados y discusión	33
Conclusiones y recomendaciones	46
Bibliografía	49
Anexos	

INDICE DE CUADROS

	Página
Cuadro 1 Inasistencia a citas de Medicina General Policlínica Dr Joaquin J Vallarino Panamá Anos 2002 2008	4
Cuadro 2 Poblacion de responsabilidad por grupo de edad segun corregimiento Policlínica Dr Joaquin J Vallarino Panama 2007	11
Cuadro 3 Características sociodemográficas de los pacientes que obtuvieron cupos en Medicina General segun su asistencia. Policlínica Dr Joaquín J Vallarino Marzo a mayo 2009	33
Cuadro 4 Datos sobre la obtencion del cupo de Medicina General segun la asistencia de los pacientes a su cita. Policlínica Dr Joaquin J Vallarino Marzo a mayo 2009	37
Cuadro 5 Pacientes que no acudieron a su cita de Medicina General en la Policlínica Dr Joaquin J Vallarino segun motivo de la inasistencia. Panama Marzo mayo 2009	39
Cuadro 6 Asociación entre la inasistencia a citas de Medicina General en la Policlínica Dr Joaquin J Vallarino segun el factor de riesgo	40

INDICE DE FIGURAS

	Página
Fig 1 Flujograma para la atención en Medicina General Policlinica Joaquin J Vallarino Panamá. 2008	13
Fig 2 Ejemplo del tiempo que espera un paciente para atencion en Medicina General Policlinica Joaquin J Vallarino Panama. 2007	16
Gráfica 1 Pacientes que no acudieron a su cita de Medicina General en la Policlinica Dr Joaquin J Vallarino segun edad Panamá Marzo mayo 2009	34
Gráfica 2 Pacientes que no acudieron a su cita de Medicina General en la Policlinica Dr Joaquin J Vallarino segun tipo de asegurado Panama Marzo mayo 2009	35
Grafica 3 Pacientes que trabajan por coincidencia de la cita con su horario de trabajo segun casos y controles Policlinica Dr Joaquín J Vallarino Marzo mayo 2009	36

ABREVIATURAS UTILIZADAS

Dpto	Departamento
Dr	Doctor
REMES	Registros Medicos y Estadisticas de Salud

RESUMEN

RESUMEN

El porcentaje de inasistencias en las consultas de Medicina General en el año 2008 fue de un promedio de 6.3 % esto podría representar una pérdida de 156 183 02 balboas. El objetivo de este estudio es el de conocer los motivos institucionales y de los pacientes que generan incumplimiento de la cita de Medicina General en la Policlínica Dr. Joaquín J. Vallarino. Para esto se realizó un estudio analítico de casos y controles en que se aplicó una encuesta a 75 pacientes que no acudieron a su cita de medicina general y 75 pacientes que sí asistieron a su cita, en un periodo de tres meses. Hubo mayor inasistencia a las citas entre pacientes menores de 60 años (73.3%) y del sexo femenino (66.7%) aunque sin diferencia estadísticamente significativa. El bajo nivel de escolaridad sí parece ser un factor de riesgo predisponente ($OR=2.88$ $p=0.029$). No se encontró asociación entre la inasistencia a las citas y las formas de obtención del cupo. Sin embargo sí parece ser importante el tiempo transcurrido entre la obtención del cupo por ventanilla y la hora de la cita. Aunque no hay una diferencia estadísticamente significativa ($OR=1.55$ $P=0.141$) 41.3% de los inasistentes perdieron su oportunidad de realizarse un control de salud. Las razones de la inasistencia a sus citas señaladas por los pacientes con mayor frecuencia fueron la falta de permiso en el trabajo (18%) y el olvido de la cita (14.8%). Un 34.7% de los casos se pueden asociar a factores institucionales. En conclusión tanto factores de los pacientes como factores institucionales estuvieron implicados en la inasistencia de los pacientes a las citas de Medicina General en la Policlínica Dr. Joaquín Vallarino durante el periodo estudiado encontrando que predominan los factores asociados a los pacientes (58.7%).

SUMMARY

The percentage of missed general consultations in 2008 was on average 6.3% this can represent a loss of 156 183.02 dollars. This study's objective is to learn the institutional and patient motives that generate the missed annual physical appointments at Dr. Joaquin J. Vallarino Polyclinic. For this reason an analytical study of cases and checkpoints was carried out which involved an investigation of 75 patients that did not show up for their appointment of general consultations and 75 patients that did show up for their appointment in a three month period. There were more missed appointments among patients less than 60 years old (73.3%) and of feminine sex (66.7%) although without statistically significant difference. A low schooling level does appear to be a predisposing risk factor ($OR=2.88$ $p=0.029$). A relationship between the missed appointments and the manners in which they obtain their appointments was not found. Nevertheless, what does appear to be important is the passage of time between the procurement through a window of the appointment and the actual time of the appointment. Even though there is no statistically significant difference ($OR=1.55$ $P=0.141$) 41.3% of the people who missed their appointment lost their opportunity to get their health checked. The reasons for missing their appointments most frequently indicated by the patients were not being able to get the time off at work (18%) and forgetting the appointment (14.8%). 34.7% of the cases can be associated with institutional factors. In conclusion, both patients' factors as well as institutional factors were implicated in the absence of the patients at the time of the appointments for general consultations at Dr. Joaquin Vallarino Polyclinic during the period of study; however the factors associated with the patients were more frequent (58.7%).

INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN

Se determinarán los factores que generan inasistencia de los y las pacientes a las citas de Medicina General en la Policlínica Dr. Joaquín J. Vallarino ya que es un problema en instalaciones de salud tanto públicas como privadas motivando así a que otros países realicen estudios en busca de un mejoramiento de la calidad de los servicios de cada institución.

I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La accesibilidad y efectividad en los servicios de salud son los componentes más importantes de la calidad de la atención médica. El acceso a los servicios es una de las dimensiones que los profesionales y usuarios consideran como más relevante y es a este nivel donde pueden encontrarse obstáculos institucionales e individuales que interfieren con la recepción oportuna de la atención Medécigo et al (2007)

La Policlínica Dr. Joaquín J. Vallarino cuenta con tres sistemas para otorgar citas de Medicina General

- 1 A través de la ventanilla de citas A partir de las 5:00 de la mañana se otorgan a los pacientes en fila los cupos disponibles tanto del turno de la mañana como los de la tarde

- 2 A través de llamadas telefónicas (Call Center) Actualmente se otorgan el 30% de los cupos del turno de la tarde
- 3 Cupos de adscripción cupos indicados por los médicos de cabecera hasta con una semana de anticipación

Es importante que los asegurados una vez tramitada su cita médica, cumplan con la asistencia, ya que las consultas médicas son recursos valiosos y otros pueden estar necesitando Ospino (2008)

El porcentaje de inasistencias en las consultas de Medicina General en la Policlínica Dr. Joaquín J. Vallarino en los últimos cinco años estuvo entre un 4.8 % y 7.1 % con un promedio de 6.2 % (Cuadro 1). Esto tiene importancia cuando se analizan las dificultades de los pacientes para conseguir cupos de atención. En la Policlínica no se cuenta con un formato para estimar la cantidad de paciente que no obtienen cupos para atención médica.

Cuadro 1 INASISTENCIA A CITAS DE MEDICINA GENERAL POLICLÍNICA DR. JOAQUÍN J. VALLARINO PANAMA AÑOS 2002-2008

AÑO	CUPOS DISPONIBLES	INASISTENCIAS	
		N	%
2002	98 504	9 250	9.4
2003 ⁽¹⁾		9 471	
2004	105 908	6 998	6.6
2005	111 956	5 375	4.8
2006	211 796	15 104	7.1
2007	165 235	10 123	6.1
2008	171 660	10 831	6.3

Nota ⁽¹⁾ no se dispone de la información de la disponibilidad total de cupos en el año 2003
Fuente: Unidad Local de Planificación Policlínica Dr. Joaquín J. Vallarino Mayo 2009

La Poblacion asegurada de responsabilidad para la Policlínica Dr Joaquín J Vallarino asciende a 290 626 Un total de 34 médicos(as) generales no parecen ser suficiente para cubrir la poblacion de responsabilidad pero segun las estadísticas de la Policlínica, durante el 2008 se atendieron 40 012 pacientes de primera vez con una concentracion promedio de 3 9

La inasistencia de los pacientes a sus citas de Medicina General en la Policlínica Dr Joaquín J Vallarino puede deberse a factores de los pacientes o a factores de la estructura organizativa de los servicios de salud, pero se desconoce cuales de ellos estan presentes y en que proporcion afecta cada uno

En el informe de costos del 2008 de la Policlínica Dr Joaquín J Vallarino la consulta de Medicina General estaba en B/ 14 42 (*Unidad local de Costo 20*) lo que significaria una pérdida de 156 183 02 balboas por inasistencias

Durante los ultimos años se ha tratado de mejorar la calidad de atencion en la Caja de Seguro Social y entre los componentes de esta calidad esta el tener una disponibilidad de cupos que les permita a los asegurados atenderse cuando así lo necesiten Sin embargo la oferta de cupos para atención medica de la población se ve disminuida si cada vez es mayor el numero de cupos perdidos (cupos de pacientes que obtienen citas y no acuden)

Frente al problema planteado para mejorar el servicio que se presta a los asegurados se requiere saber ¿que factores influyen en la inasistencia de los pacientes a sus citas de medicina general en la Policlínica Dr Joaquín J Vallarino?

II JUSTIFICACIÓN Y USO DE RESULTADOS

El artículo 134 de la Ley 51 De 27 de diciembre de 2005 establece

4 Desarrollar una cultura de servicios de calidad sustentada en el respeto la equidad y la humanización en la atención de los asegurados

5 **Propiciar el uso racional eficiente y efectivo de los recursos con una gestión transparente que incorpore la rendición de cuentas a los usuarios y servidores públicos al servicio de la Institución**

6 Desarrollar una alianza estratégica con los asegurados para el uso adecuado de los recursos institucionales

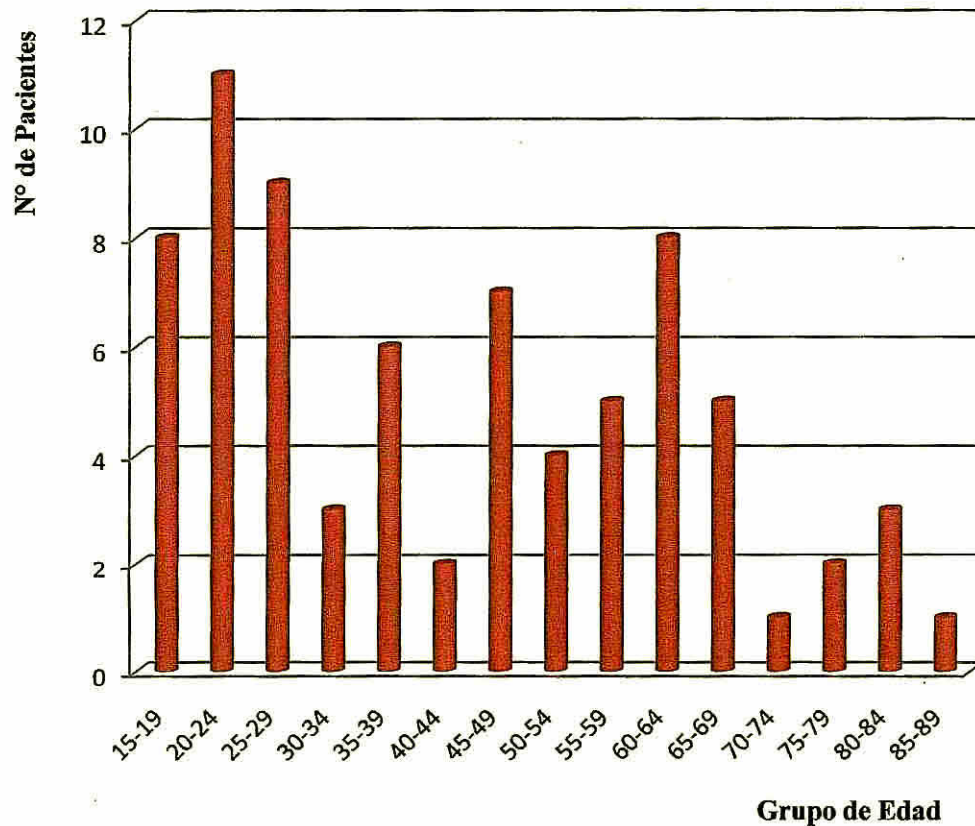
Parte de las metas de la Dirección Nacional de los Servicios y Prestaciones Médicas de la Caja de Seguro Social es la realización de estudios de investigación que contribuyan con el mejoramiento de su gestión. Los funcionarios cuentan con el apoyo del Departamento Nacional de Docencia e Investigación para la realización de estos estudios y pueden publicar sus resultados en la revista Perfiles de la Caja de Seguro Social una vez que han sido evaluados por las autoridades competentes.

La inasistencia de los pacientes a las citas obtenidas disminuye la oportunidad de atención a otros pacientes que la requieren e incluso para los mismos pacientes que solicitaron el cupo quienes pueden haber perdido la oportunidad de atenderse por razones ajenas a sí mismos. Por otro lado, con las constantes quejas de los asegurados que no logran obtener cupos de atención no se esperaría, que una vez obtenido un cupo los pacientes no acudan a sus citas.

Este estudio pretende obtener información sobre los factores tanto de los pacientes como los institucionales que afectan el cumplimiento de los pacientes a las citas de Medicina General. La información será de utilidad para todos los departamentos

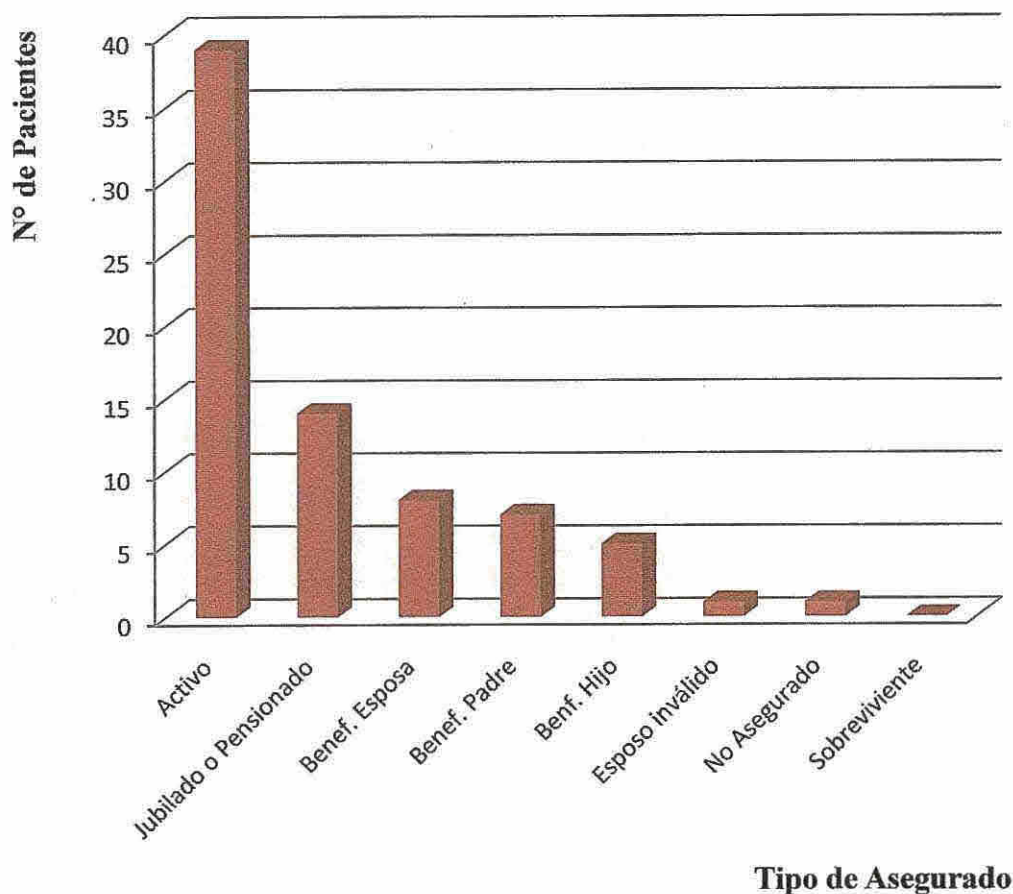
Se entrevistaron 150 pacientes, 75 casos y 75 controles. En ambos grupos los menores de sesenta años de edad representaron la mayoría. Dentro de los inasistentes hubo un 14.7% de pacientes entre 20 y 24 años de edad (Cuadro 3, Gráfica 1), lo que concuerda con el 52% de pacientes asegurados activos que no acudieron a su cita de medicina general (Gráfica 2).

Gráfica 1. Pacientes que no acudieron a su cita de Medicina General en la Policlínica Dr. Joaquín J. Vallarino, según edad. Panamá. Marzo-mayo, 2009.



Fuente: Encuesta sobre factores influyentes a la inasistencia de los pacientes a sus citas de medicina general policlínica Dr. Joaquín J. Vallarino. Marzo-Mayo, 2009.

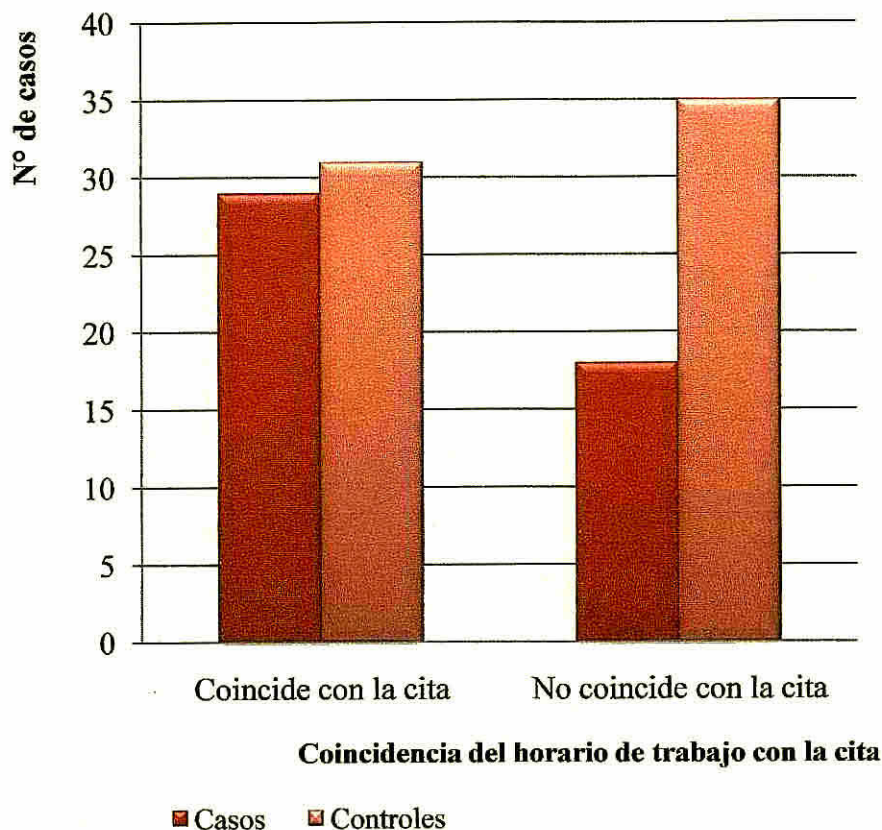
Gráfica 2. Pacientes que no acudieron a su cita de Medicina General en la Policlínica Dr. Joaquín J. Vallarino, según tipo de asegurado. Panamá. Marzo-mayo, 2009.



Fuente: Encuesta sobre factores influyentes a la inasistencia de los pacientes a sus citas de medicina general Policlínica Dr. Joaquín J. Vallarino. Marzo-Mayo, 2009.

De los pacientes que trabajan, dentro del grupo de casos: a 18 pacientes (38.3 %) no les coincidía el horario de trabajo con la hora de la cita y a 29 pacientes (61.7 %) si les coincidía. En el grupo de los controles: a 35 pacientes (53 %) no les coincidía el horario de trabajo con la hora de la cita y a 31 pacientes (47 %) si les coincidía (Gráfica 3).

Gráfica 3. Pacientes que trabajan, por coincidencia de la cita con su horario de trabajo, según casos y controles. Policlínica Dr. Joaquín J. Vallarino. Marzo-mayo, 2009.



Fuente: Encuesta sobre factores influyentes a la inasistencia de los pacientes a sus citas de medicina general Policlínica Dr. Joaquín J. Vallarino. Marzo-mayo, 2009.

De los 75 casos, 55 pacientes (73.3 %) no acudieron a su cita, 14 pacientes (18.7 %) acudieron pero no fueron atendidos y 6 paciente (8 %) señalaron no tener conocimiento de su cita de atención en la Policlínica Dr. Joaquín J. Vallarino en la fecha indicada. El cuadro 4 muestra la forma de obtención de los cupos.

involucrados en el proceso de otorgamiento de citas y las medidas que se implementen, a partir de su analisis seran de beneficio para los asegurados que se atienden en la Policlínica Dr Joaquin J Vallarino

Los resultados de este estudio seran utilizados para

- Fomentar metodos de promocion sobre un adecuado uso de los recursos para la atencion en salud
- Aportar elementos para el establecimiento de un sistema de evaluacion del cumplimiento de las citas por parte de los pacientes
- Orientar la aplicacion de medidas correctivas en el sistema de registro de las atenciones en caso de surgir esto como un factor influyente

III HIPOTESIS DE TRABAJO

Factores de los pacientes (negación de permiso en su trabajo para acudir a la cita medica, requerir ayuda de una persona para acudir a la policlinica no contar con recursos economicos para trasladarse a la policlinica, el olvido de la cita, condiciones especiales de salud y enfermedad) y factores institucionales (falta de coincidencia de la cita en el cupo con la registrada en la agenda error en la asignacion del medico tratante error en la asignación del consultorio del medico tratante exámenes paraclínicos el mismo día de la cita cancelacion de la cita por retraso en la hora de llegada) se asocian a inasistencia a las citas de Medicina General en la Policlínica Dr Joaquin J Vallarino

IV OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

(a) Objetivo general

Determinar los factores institucionales y de los pacientes de la Policlínica Dr Joaquín J Vallarino que se asocian a inasistencia a las citas obtenidas de Medicina General

(b) Objetivos específicos

- Registrar factores socio demográficos (edad, sexo escolaridad estado laboral) de los pacientes que puedan influir en la inasistencia a las citas medicas en ambos grupos
- Identificar factores de accesibilidad de los pacientes (facilidades de obtener permisos para acudir a consulta, capacidad física, solvencia economica para trasladarse a la clinica) que puedan afectar el cumplimiento de las citas médicas en ambos grupos
- Establecer factores sociales (olvido de la cita y condiciones especiales de salud) que influyan en la inasistencia de los pacientes a sus citas en ambos grupos
- Señalar factores en el sistema de otorgamiento de citas implicados en la inasistencia de los pacientes a sus citas medicas

- Identificar factores asociados al sistema de registro de los cupos no utilizados que pudiesen confundir el análisis del problema
- Estimar la fuerza de asociación de los factores de riesgo identificados

FUNDAMENTO TEÓRICO

FUNDAMENTO TEORICO

La distribución de la capacidad de respuesta a las necesidades de salud se puede dimensionar según la clasificación de la Organización Mundial de la Salud, dividiéndola en, por lo menos tres niveles la *disponibilidad la accesibilidad y la aceptabilidad* que forman una jerarquía lógica en la cual primeramente deben existir los servicios necesarios (disponibilidad) luego las personas tienen que tener los medios para utilizar los servicios (accesibilidad) y finalmente los servicios deben responder a las necesidades y valores de los usuarios de manera que los motiven a utilizarlos apropiada y dignamente (aceptabilidad) Wallace y Enriquez Haass (2001)

Para los efectos de este trabajo cuando nos referimos a la *disponibilidad* en consultas de Medicina General hablamos de la cantidad de cupos que existen cada día para la atención de pacientes

La Policlínica Dr Joaquín J Vallarino está ubicada en el corregimiento de Juan Díaz y es una de las siete instalaciones de segundo nivel de atención con que cuenta la Caja de Seguro Social a nivel metropolitano. Esta Policlínica debe dar cobertura a ocho corregimientos con un total de 290 626 asegurados para lo cual cuenta con 33 médicas(os) generales en la consulta externa y con cuatro unidades satélites que brindan atención de Medicina General (Unidad Local Atención Primaria en Salud Máximo Herrera y los Centros de Atención, Promoción y Prevención en Salud de Plaza Tocumen Pedregal y Mañanitas) (Cuadro 2 pág 11)

**Cuadro 2 POBLACIÓN DE RESPONSABILIDAD SEGUN CORREGIMIENTO
POLICLÍNICA DR JOAQUIN J VALLARINO PANAMA 2007**

Corregimientos	Poblacion de Responsabilidad Estimada	
	N	%
TOTAL	290 626	100
Juan Díaz	76 346	26 3
Tocumen	46 790	16 1
24 de Diciembre	41 689	14 3
Pedregal	38 744	13 3
Mañanitas	34 791	12 0
Rufina Alfaro	25 447	8 8
Pacora	23 544	8 1
San Martín	3 275	1 1

Fuente Direccion Nacional de Planificacion CSS Panama 2007

La consulta de Medicina General en la Policlínica incluye aspectos de promoción y prevención, como corresponde a un primer nivel de atención

La Caja de Seguro Social tiene por norma de atención para Medicina General cuatro pacientes por hora, lo que significaría que un médico general contratado ocho horas por día debería atender 32 pacientes al día. Sin embargo no todos los médicos generales tienen asignadas las ocho horas a la consulta externa. Hay médicos(as) que realizan trabajos comunitarios otras u otros con asignaciones en programas de atención o con horas de docencia

Uno de los hallazgos que limitan la disponibilidad de cupos para atención en Medicina General en la Policlínica es el incumplimiento de las citas por parte de los asegurados. Durante el 2008 se registraron 10 831 cupos ‘no acudió’ lo que representó un 6 3 % de la disponibilidad de cupos. Según Negro Álvarez et al (2002) el nivel de

incumplimiento es un indicador de calidad, al disminuir el rendimiento de las consultas y poner en evidencia una falta de adherencia de los ciudadanos con los Equipos de Atención Primaria para las primeras consultas y para la Atención Especializada en las consultas sucesivas

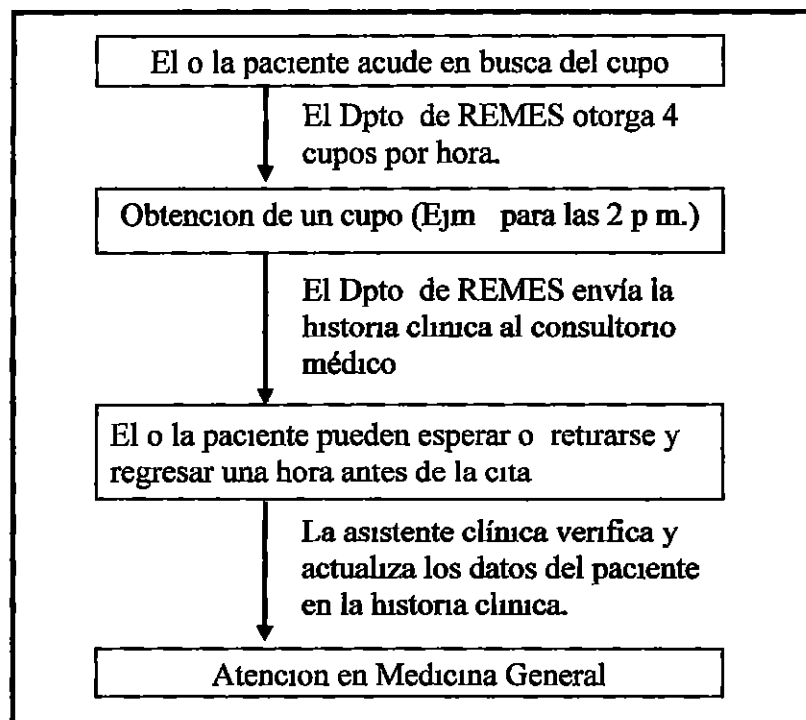
La inasistencia a citas se correlaciona, en diferentes estudios de investigación con un menor porcentaje de cumplimiento del tratamiento farmacológico y de menor adherencia a los diferentes regímenes prescritos. Además, la falta de asistencia a los controles concertados supone un obstáculo importante para la eficacia de las intervenciones sanitarias. Orueta et al (2001). La inasistencia a citas puede ser la primera señal de que el o la paciente desea abandonar sus cuidados médicos considerándose la forma más severa de incumplimiento. Actualizaciones (2005)

El Departamento de Registros Médicos de la Policlínica, otorga cuatro cupos por hora. Una vez otorgado el cupo se envía el expediente clínico al consultorio del médico(a) para la atención del paciente. Siempre se le debe explicar al paciente que debe presentarse antes de la hora de la cita para verificar que la historia clínica haya llegado al consultorio y actualizar datos del paciente como el peso, la talla, la temperatura o los datos administrativos como la dirección del paciente (Fig 1 pág 13). En el caso de los pacientes que obtuvieron sus cupos a través del sistema de llamadas telefónicas se les indica que deben pasar primero al Departamento de Registros Médicos a retirar el documento de la cita.

En la Caja de Seguro Social no existe una norma que establezca el momento en que el (la) paciente ha perdido su oportunidad de atención. Se asume que el mismo(a) tendría

oportunidad de ser atendido hasta 45 minutos después de su hora asignada (Ejemplo si un paciente tiene un cupo para ser atendido a las 11 00 a.m. tendría oportunidad de llegar inclusive a las 11 45 a.m.) En la Policlínica Dr. Joaquín J. Vallarino los médicos en realidad disponen de seis horas de consultorio en las que deben atender 28 pacientes. Algunos médicos(as) atienden a los pacientes por orden de llegada, independientemente de la hora de la cita, y una vez que la Asistente Clínica llama al paciente si éste no contesta, se registra como inasistencia.

Fig 1 Flujograma para la atención en Medicina General
Policlínica Dr. Joaquín J. Vallarino Panamá. 2008



El uso adecuado de los cupos para la atención de Medicina General en la Policlínica Dr. Joaquín J. Vallarino puede deberse a factores tanto de los pacientes como a factores institucionales

I FACTORES DE LOS PACIENTES

En el estudio de Medecigo (op. Cit) se encontro como factores que influyen en el incumplimiento de *citas previas*

➤ Actividades laborales

- pacientes que trabajan fuera del hogar (no les daban permiso en su trabajo para acudir a la cita médica)
- un horario de trabajo igual al de la consulta,
- falta de un turno fijo

➤ Pacientes que requerian ayuda de una persona para acudir a la clínica En

ocasiones contaban con una persona que los podia acompañar a su consulta sin embargo no siempre el familiar estaba disponible para llevarlo el día de la cita

➤ Recursos economicos para trasladarse a la clínica

➤ El olvido de la cita

El Código de trabajo de Panamá en su artículo 128 punto 30 establece

Conceder permiso remunerado por jornada parcial al trabajador que mediante aviso previo y comprobación posterior tenga necesidad de atender citas de control médico para su cuidado personal o para la atención de sus hijos menores de dos años

No obstante la falta de permiso en el trabajo para acudir a citas medicas se considero entre las causas para el incumplimiento de las citas en este estudio

La falta de recursos economicos no deja de tener importancia como factor influyente para el incumplimiento de las citas medicas Observamos un 63% como causa de inasistencia a la consulta de despistaje de cancer de cuello uterino en el estudio de Comunian et al (2008)

El olvido de la cita, resulta el factor principal de incumplimiento de las citas medicas en la mayoria de los estudios consultados Bandolier (1999) En el 2007 un reportaje del periodico La Nación de Costa Rica mencionaba que uno de cada diez pacientes olvida su cita con el medico También se ha comprobado la eficacia del recordatorio de las citas mediante llamadas telefonicas o mensajes postales a su domicilio Actualizaciones (2005) Existen paises que han implementado el recordatorio de citas médicas a traves de mensajes de telefonía móvil con buenos resultados Noticias cada dia (2008)

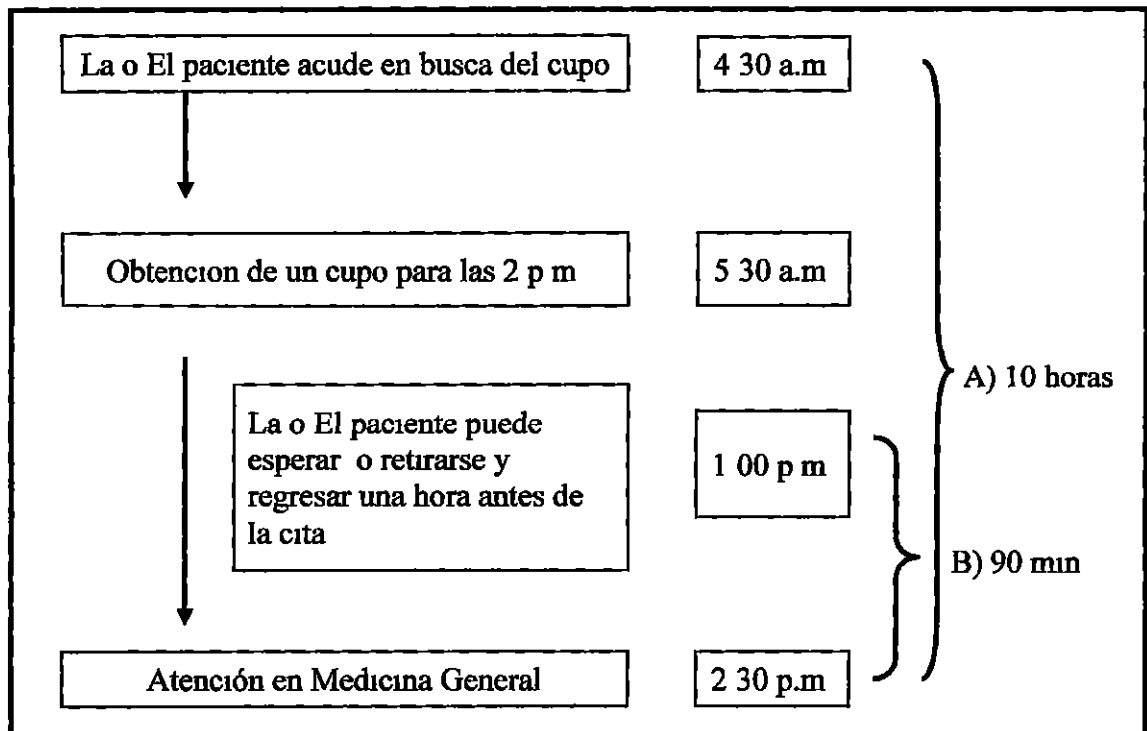
En el estudio de Arana et al (2001) la principal razon para la inasistencia fue *la interferencia de la cita con otras actividades* otra de las causas es *la hospitalización del paciente por algun problema agudo*

Para obtener un cupo de Medicina General por ventanilla, en la Policlínica Dr Joaquín J Vallarino las y los pacientes deben estar formados en fila antes de las cinco de la mañana hora en que se empiezan a otorgar los cupos Debe ser mayor de 18 años y tener los documentos vigentes carne de seguro social ficha y cedula del paciente que requiere la atencion medica Como la Policlínica tiene un horario de atencion de siete de la mañana a siete de la noche y los cupos de todo el dia se otorgan desde las cinco de la

mañana, habrá pacientes en fila a los que les tocara un horario de atención vespertina y tendrán que esperar hasta entonces para ser evaluados

Las instituciones de salud definen el *tiempo de espera* como el transcurrido desde la hora de la cita hasta que el paciente es atendido por el medico (Ejemplo punto B de la Fig 2) La Encuesta de Calidad realizada durante el primer semestre de 2007 en la Policlínica Dr Joaquín J Vallarino identifico como quejas importantes por parte de los asegurados el largo tiempo de espera, tal vez por su propia percepción de tiempo de espera como aquel transcurrido desde la hora en que obtuvo su cita hasta su hora de atencion (Ejemplo punto A de la Fig 2)

Fig 2 Ejemplo del tiempo que espera un paciente para atención en Medicina General Policlínica Dr Joaquín J Vallarino Panamá. 2009



Estudios realizados en países como México muestran un fenómeno contradictorio en los usuarios por un lado hay antecedentes de que los pacientes se quejan frecuentemente por los largos tiempos de espera para recibir atención por otro cuando se programa la atención con cita, el olvido es el primer motivo por parte del paciente para el incumplimiento de la misma. *Medecigo et al (2007)*

Desde abril de 2008 en la Policlínica Dr. Joaquín J. Vallarino también se puede solicitar cupo de atención para Medicina General en el Centro de Llamadas para Citas Médicas a través de los teléfonos 800 0099 y 503 0000 en horario de 10:00 a.m. a 5:00 p.m. Solo se dan cita por este sistema con un día de anticipación.

Cada mes se evalúa el porcentaje de cupos otorgados a través de llamadas telefónicas y el número de inasistencia de quienes obtuvieron citas a través de este sistema, sin detallar las características de los pacientes incumplidores (Ver anexo N° 1)

La Caja de Seguro Social implementó a nivel metropolitano el sistema de atención del Médico de Cabecera, a través del cual se brinda atención integral de salud a la población asegurada. Entre los beneficios que conlleva este sistema de atención está la programación del cupo con su médico de cabecera hasta una semana antes. La Policlínica Dr. Joaquín J. Vallarino inició este sistema en abril de 2008.

Además los pacientes de la tercera edad pueden obtener citas por ventanilla para atenderse en Medicina General al siguiente día.

En el caso de la Policlínica Dr. Joaquín J. Vallarino se esperaría *el olvido de la cita* en los adultos mayores que obtienen sus citas hasta con una semana de anticipación y que no cuentan con un familiar o una persona responsable que los asista. Por tanto esto no debería ser frecuente.

Por otro lado el tiempo de espera si puede ser un factor muy influyente ya que en nuestro caso el tiempo de espera es considerado por los pacientes como aquel transcurrido desde la hora en que obtuvo su cita hasta su hora de atencion Con los pacientes que trabajan si obtienen un cupo a las seis de la manana para ser atendidos a las cuatro de la tarde deberan acudir a su trabajo y podrian no disponer de permiso para regresar en la tarde a la cita Otro caso podria ser un paciente con escaso recurso económico que fue temprano en busca de un cupo y deba retirarse a cumplir con otros deberes sin tener luego la capacidad económica de regresar a la cita

También se observo con cierta frecuencia en la Policlínica el hecho de que los y las pacientes luego de obtener un cupo en la consulta externa, acudan al servicio de urgencias en busca de una atencion mas expedita y no regresen a la consulta externa.

II FACTORES INSTITUCIONALES

Algunos factores administrativos que influyen en la inasistencia de los y las pacientes a sus citas son

- falta de coincidencia de la cita en el cupo con la registrada en la agenda,
- error en la asignacion del consultorio del medico tratante
- exámenes paraclinicos el mismo dia de la cita,
- cancelación de la cita por retraso en la hora de llegada

En la Policlínica Dr Joaquin J Vallarino no se llevan agendas para la atencion en Medicina General sino que actualmente existe un sistema computarizado de asignacion

de cupos coordinado con el Centro de Llamadas. Cada cupo otorgado lleva escrito el número y la hora de atención, el médico tratante y el número de su consultorio.

La información de los pacientes para la asignación de los cupos la introduce en la computadora personal del Departamento de Registros Médicos y Estadísticas de Salud ya sea por ventanilla o por vía telefónica. Esto limita la posibilidad de errores debido a factores como error en el día de asignación del cupo o error en la asignación del médico solicitado.

Por otro lado, como el médico(a) es quien registra la inasistencia de los pacientes a sus citas, no existe en la Policlínica un sistema que determine el porcentaje de inasistencia por pacientes que ciertamente no llegaron a sus citas, qué porcentaje de pacientes llegaron tarde a su hora de atención o qué porcentaje de pacientes fueron registrados como inasistentes antes de su hora de atención (en el caso de los médicos que atienden a sus pacientes en orden de llegada).

Los análisis de la Dirección de los Servicios y Prestaciones Médicas de la Caja de Seguro Social tienden a buscar los factores que influyen en el registro de cupos *no solicitados* dada la alta demanda de atención médica por parte de los asegurados. Sin embargo, no se realizan estudios que determinen la no utilización de cupos por la inasistencia de los pacientes a sus citas. Con la Ley 51 de 27 de Diciembre de 2005 se hace necesario determinar los factores que influyen en esa inasistencia de los pacientes en busca de las medidas correctivas.

ASPECTOS METODOLÓGICOS

ASPECTOS METODOLÓGICOS

Se realizo un estudio de casos y controles y por consiguiente observacional analitico y retrospectivo en el que se buscaba establecer los factores institucionales y de los pacientes que generan inasistencia a las citas de medicina general en la Policlínica Dr Joaquin J Vallarino durante un trimestre de 2009 (marzo a mayo)

Los datos se recolectaron a traves de un cuestionario aplicado a.

- Casos una muestra del total de pacientes anotados en la Hoja de Registro Diario de ambos turnos de la consulta externa de Medicina General como “no acudio”
- Controles una muestra del total de pacientes anotados en la Hoja de Registro Diario de ambos turnos de la consulta externa de Medicina General como atendidos

I MUESTRA

Se estimo el tamano de la muestra utilizando el programa EPIDAT 3.1 Para la proporción de casos expuestos se tomaron en cuenta los resultados de estudios descriptivos de referencias La proporción de controles expuestos se estimo para una potencia suficiente

Calculo EPIDAT 3.1

Proporcion de casos expuestos 30% (considerando el factor olvido)

Proporcion de controles expuestos 10%

OR esperado 3.857

Controles por caso 1

Nivel de confianza 95%

Potencia 80%

Tamaño de la muestra

Casos 72 Controles 72

Uno de los factores que me interesó asegurar fue que los pacientes recordaran lo sucedido por lo que entre mas pronto al evento se aplicara el cuestionario mayor confianza habria en la memoria del paciente. Siendo así se seleccionaron a los pacientes a quienes se les aplicó el cuestionario en forma diaria.

- Casos en la tarde de cada siguiente día (3 p.m. a 6 p.m.) se enlistaron los números de cédula de todos los pacientes que cumplieran los criterios de inclusión para caso y se seleccionaron por sorteo cuatro o cinco de ellos. Se aplicó el cuestionario a estas personas durante el transcurso de los siguientes siete días.
- Controles se escogieron al azar tres pacientes de la sala de espera de la farmacia, que fueron atendidos en la consulta externa de Medicina General. Se realizó entre las 11 a.m. y las 3 p.m. de forma que se pudieran obtener pacientes atendidos en ambos turnos.

II OBTENCION DE LA INFORMACION

Cada paciente que solicita un cupo de atencion en las instalaciones de salud de la Caja de Seguro Social debe proporcionar datos para su historia clinica como lo son su nombre completo cedula edad dirección y telefono Por lo general se registran numeros de telefonos fijos de sus trabajos o el telefono de algun familiar o vecino en donde se les pueda localizar Sin embargo con la proliferacion de los telefonos moviles actualmente en algunas ocasiones se toma este dato de los pacientes

La dificultad surge ya que no todos los pacientes disponen de teléfonos y las direcciones de sus domicilios no siempre son completas por lo que hay casos de pacientes que no se pueden localizar como sucedio durante el evento de los productos preparados con dietilenglicol (2006)

Parte de la informacion solicitada, como lo es el numero de telefono queda grabada en el sistema computarizado de citas medicas y puede ser consultado por los funcionarios con acceso a la agenda diaria computarizada

Los datos de cada paciente se anotaron en una *tarjeta para localizacion del paciente* que se mantuvo como confidencial (Ver anexo N 2)

De los pacientes seleccionados por sorteo se entrevistaron los que tuvieran numero telefonico (fijo o celular) Si al menos dos de ellos no tenían telefono se debian buscar las direcciones de los pacientes para su localizacion

Dado que la historia clinica es de carácter confidencial la información solo seria obtenida por la auxiliar de Registros Medicos que participo del estudio previa

autorización del Jefe del Departamento de Registros Medicos pero no fue necesaria la localización domiciliaria de pacientes

A los pacientes localizados se les aplico un cuestionario sobre motivos personales e institucionales relacionados con el incumplimiento de la cita Si no tenia la capacidad física o mental de responder el cuestionario se cuestionaba a una persona que le brindara apoyo o que fuera responsable del paciente

Se le especifico que la confidencialidad de cada participante sería preservada y que ningun sujeto sería identificado por su nombre en la publicacion de los resultados del estudio Se le explico que el estudio cuenta con el aval de las autoridades de la Caja de Seguro Social quienes seran los primeros en evaluar los resultados del estudio para luego considerar la publicación de los mismos

Se especificó a cada participante su derecho a recurrir a la Direccion Medica de la Policlínica Dr Joaquin J Vallarino para obtener informacion adicional sobre el estudio o en la eventual presentación de alguna lesion atribuible al mismo Los nombres completos del investigador principal del estudio y del entrevistador estaban a la disposicion de cada participante

Se destaco el carácter absolutamente voluntario de la participación de cada individuo y su opcion a no contestar el cuestionario

El cuestionario se confeccionó de acuerdo con los dos grandes elementos que intervienen en el proceso de la cita medica el paciente y el Departamento de Registros Medicos Se complemento con informacion proporcionada por los médicos de la consulta externa, las asistentes clinicas y los orientadores basada en los motivos expresados por

los y las pacientes para no asistir a sus citas. El cuestionario consta de 17 preguntas de opción múltiple pero en cuatro de ellas se dejó una opción de otros con un renglón amplio para dejar esa parte de la pregunta abierta. (Ver anexo N° 3) La prueba para validación del cuestionario se realizó en el mes de enero de 2009.

Una entrevistadora capacitada, que no es funcionaria de la Policlínica Dr. Joaquín J. Vallarino, aplicó el cuestionario a:

- los casos por localización telefónica del paciente o familiar responsable
- los controles en forma directa, el día de su cita.

Se realizó revisión de la agenda computarizada de citas o la hoja de control de salida de historias clínicas para corroborar información cuando el paciente o familiar expresó un motivo institucional para no cumplir con la cita. Para ello se anotó en la tarjeta de localización del paciente la información del cupo otorgado.

Los datos obtenidos mediante la tarjeta de localización del paciente y el cuestionario se introdujeron en una base de datos del programa Epi Info versión 3.3.5 para su análisis.

(a) Criterios de inclusión

Casos

- Ser mayor de 18 años de edad
- Incumplimiento de la cita obtenida por cupo de demanda espontánea en la ventanilla del Departamento de REMES entre marzo y mayo de 2009

- Incumplimiento con la cita obtenida a través de cita previa telefónica entre marzo y mayo de 2009

Todos los pacientes mayores de 18 años registrados en la Hoja de Registro Diario de la Consulta Externa de Medicina General se podían incluir en el estudio

Controles

- Ser mayor de 18 años de edad
- Cumplimiento de la cita obtenida por cupo de demanda espontánea en la ventanilla del Departamento de REMES entre marzo y mayo de 2009
- Cumplimiento con la cita obtenida a través de cita previa telefónica entre marzo y mayo de 2009

Todos los pacientes mayores de 18 años registrados en la Hoja de Registro Diario de la Consulta Externa de Medicina General se podían incluir en el estudio

(b) Criterios de exclusión

- Ser menor de 18 años
- Imposibilidad para localizar al paciente o para obtener información a través del familiar
- Error en el número de cédula anotado en la Hoja de Registro Diario de la Consulta Externa de Medicina General, que imposibilite la obtención de la historia clínica del paciente
- Pacientes que residan fuera de la Provincia de Panamá.

III DEFINICION DE LAS VARIABLES

Variable Independiente	Definición conceptual	Definición operacional	Categorías y Valores
Asistencia a cita Médica	Acción de estar o hallarse presente en un acto	Presentarse en el consultorio médico a la hora citada.	Asistencia (Controles) presente en el consultorio a la hora citada. Inasistencia (Casos) paciente que no está presente en el consultorio a la hora citada

26

Las variables dependientes estudiadas en los pacientes son

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Categorías y Valores
Edad	Tiempo transcurrido desde el nacimiento	Años cumplidos al momento de la entrevista.	Adulto 18 a 60 años Adulto mayor 60 años en adelante
Sexo	Diferencia física y constitutiva del hombre y de la mujer	Características fenotípicas que definen a un ser humano como hombre o mujer	Femenino mujer Masculino hombre
Olvido de la cita	Falta de memoria sobre un cupo para atención médica.	Hecho de no recordar los datos de una cita médica fecha, lugar u hora	Cumplimiento acudir a la cita. Olvido no recordar la cita

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Categorías y Valores
Escolaridad	Conjunto de los cursos que un estudiante sigue en un colegio	Años de estudios aprobados al momento de la entrevista	<p>Analfabeta sin estudios</p> <p>Primaria incompleta antes de completar el sexto año de estudio</p> <p>Primaria completa sexto año de estudio terminado</p> <p>Secundaria incompleta entre el 7 y el 12 año de estudios</p> <p>Secundaria completa 12 año de estudios terminado</p> <p>Universidad incompleta cursos de estudios universitarios</p> <p>Universidad completa estudios de una carrera universitaria terminados</p> <p>Técnico con conocimientos especiales de una técnica u oficio</p>

Variable	Definicion conceptual	Definicion operacional	Categorias y Valores
Capacidad física	Aptitud natural o suficiencia que tiene una persona para hacer cosas	Conjunto de condiciones del cuerpo de una persona requerido para el cumplimiento de una funcion	Capacidad que se vale por sí mismo Discapacidad condicion o funcion que se considera deteriorada respecto del estandar general de un individuo o de su grupo
Apoyo por parte de un familiar	Persona que ayuda a alguien que es miembro de su familia o muy conocido a hacer o desarrollar algo	Asistencia a familiares con discapacidad física o que no pueden tomar decisiones por sí mismo (Ejm niños ancianos enfermedad mental)	Apoyo disponibilidad de un miembro de la familia para asistir a quien no se vale por sí mismo Falta de apoyo falta de disponibilidad de los familiares
Horario de trabajo que coincide con la hora de la cita	Las horas en que se realiza una actividad o trabajo o se presta un servicio coinciden con la hora de la cita	El turno en que el paciente debía dedicarse a realizar actividades de produccion de bienes y servicios coincide con el momento de la cita medica	Sí la hora de la cita coincidía con el horario de trabajo del paciente No la hora de la cita no coincidía con el horario de trabajo del paciente

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Categorías y Valores
Permiso en el trabajo para acudir a la cita	Aprobación para salir en horas laborables para ser atendido en una instalación de salud	Disponibilidad de permiso para acudir a una cita médica durante el turno en que el paciente debía dedicarse a realizar actividades de producción de bienes y servicios	Aprobado el paciente cuenta con autorización de su jefe para acudir a la cita médica Denegado el paciente no cuenta con autorización en su trabajo para acudir a la cita médica.
Solvencia económica para trasladarse a la clínica	Situación económica que permite el pago de un medio de transporte hacia el lugar de atención	Disponibilidad de dinero para el pago del transporte hacia el lugar de atención el día de la cita médica	Solvencia disponibilidad del dinero para cubrir los gastos de movilización (transporte) hacia la policlínica Insolvencia falta de disponibilidad del dinero para cubrir los gastos de movilización hacia la policlínica

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Categorías y Valores
Condiciones especiales de salud	Estado de salud del paciente	Cambio en el estado de salud del paciente ejemplo Curación del padecimiento gravedad que requirió atención de urgencias hospitalización o parto antes de la hora de la cita.	Cambio en la condición de salud curación gravedad hospitalización o parto Sin cambio en la condición de salud sin variación en el estado de salud del paciente

30

Variables dependientes relacionadas con la unidad médica

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Categorías y Valores
Falta de coincidencia de la cita en el cupo con la registrada en la agenda.	Aspecto en que no se asemejan dos cosas (el cupo y la agenda)	Cuando el día de la cita asignado en el cupo que se le da al paciente no coincide con el día registrado en la agenda de citas	Coincidencia los registros en el cupo y la agenda son iguales No coincidencia los registros en el cupo y la agenda no son iguales

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Categorías y Valores
Cita cancelada por tardanza.	Acción de negar la atención de un paciente que no ha llegado a la hora correspondiente a la cita	Cuando el paciente se presenta a la cita una hora después de la hora que se le había asignado para ser atendido	Sí el paciente se reporta después de la hora de su cita No el paciente se reporta antes o a la hora de su cita.
Médico no deseado	Acción equivocada en la asignación del cupo para atención con un médico específico solicitado por el paciente	Cuando el médico asignado en el cupo no coincide con el médico solicitado por el paciente	Médico solicitado el médico asignado corresponde con el médico deseado por el paciente Médico no deseado asignación de un médico diferente al solicitado
Error en la asignación del consultorio del médico tratante	Circunstancia de la persona que otorga los cupos que tiene un concepto equivocado sobre la asignación de los consultorios	Cuando el número de consultorio escrito en el cupo no corresponde al número del consultorio asignado al médico tratante ese día	Error que no coinciden el consultorio anotado con el consultorio asignado al médico Sin error el consultorio anotado corresponde al asignado al médico

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Categorías y Valores
<p>Citas un mismo día. Ejm citas para exámenes paraclinicos citas con especialistas Odontología, otros</p>	<p>Coincidencia de cupo para atención de varios servicios el mismo día</p>	<p>Asignación de cupo para atención en medicina general el mismo día que el paciente tiene asignado un cupo en otro servicio (Ejm ultrasonidos) o viceversa</p>	<p>Citas coincidentes cupos de atención en la consulta externa de medicina general y cupo en otros servicios el mismo día Citas no coincidentes un solo cupo por día</p>

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

I RESULTADOS

Cuadro 3 CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS PACIENTES QUE OBTUVIERON CUPOS EN MEDICINA GENERAL SEGUN SU ASISTENCIA POLICLÍNICA DR. JOAQUIN J VALLARINO MARZO A MAYO 2009

Características	Total		No Asistio (Casos)		Asistio (Controles)	
	Frec	/	Frec	/	Frec	/
Edad (Promedio \pm DE)						
< 60 años	115	76 7	55	73 3	60	80 0
\geq 60 años	35	23 3	20	26 7	15	20 0
Sexo						
Masculino	57	38 0	25	33 3	32	42 7
Femenino	93	62 0	50	66 7	43	57 3
Escolaridad						
Analfabeta	1	0 7	0	0	1	1 3
Primaria	20	13 3	15	20 0	5	6 7
Secundaria	53	35 3	29	38 7	24	32 0
Universidad	67	44 7	26	34 7	41	54 7
Técnico	9	6 0	5	6 7	4	5 3
Tipo de Asegurado						
Asegurado**	98	65 3	53	70 7	45	60 0
Beneficiario	50	33 3	21	28 0	29	38 7
No asegurado	2	1 3	1	1 3	1	1 3
Trabaja						
Sí	113	75 3	47	62 7	66	88 0
No	31	20 7	22	29 3	9	12 0

Fuente Encuesta sobre factores influyentes a la inasistencia de los pacientes a sus citas de medicina general Policlínica Dr Joaquin J Vallarino Marzo mayo 2009

*Incompleta o completa

**Activos o jubilados

Dentro del grupo de casos 31 pacientes (41 3 %) obtuvieron el cupo para realizarse un control de salud y 33 pacientes (44 %) obtuvieron el cupo por enfermedad En tanto dentro del grupo de controles 26 pacientes (34 7 %) consultaron para un control de salud y 43 pacientes (57 3 %) consultaron por enfermedad

Cuadro 4 DATOS SOBRE LA OBTENCION DEL CUPO DE MEDICINA GENERAL SEGUN LA ASISTENCIA DE LOS PACIENTES A SU CITA POLICLÍNICA DR JOAQUÍN J VALLARINO MARZO A MAYO 2009

Datos de la obtencion del cupo	Total		No Asistió		Asistio	
	Frec	%	Frec	%	Frec	/
Quien obtuvo el cupo						
El propio paciente	77	53 5	43	62 3	34	45 3
Un familiar o un amigo	67	46 5	26	37 7	41	54 7
Como obtuvo el cupo						
Por teléfono	62	43 1	30	43 5	32	42 7
Por ventanilla	82	56 9	39	56 5	43	57 3
A que hora obtuvieron el cupo						
quienes lo solicitaron por						
ventanilla						
Antes de las 7 a m	31	37 8	13	33 3	18	41 9
Despues de las 7 a m	33	40 2	20	51 3	13	30 2
Citas previas	18	22 0	6	15 4	12	27 9

Fuente Encuesta sobre factores influyentes a la masistencia de los pacientes a sus citas de medicina general Policlínica Dr Joaquin J Vallarino Marzo mayo 2009

La mayoría de los pacientes recordaban bien el nombre del medico con quien tenían la cita de atencion (85 5% de los casos y 90 7% de los controles) sin embargo un alto

porcentaje de ellos no recordaba el numero del consultorio en que atendia el medico (71 0% de los casos y 50 7% de los controles)

El tiempo transcurrido entre la hora en que obtenian el cupo los pacientes que lo solicitaron por ventanilla y la hora de atención variaba desde una hora hasta doce horas con un valor promedio de 6 horas 48 5 % de los casos obtuvieron la cita seis o mas horas antes de su hora de atencion en comparacion con el 3 2% de los controles que obtuvieron su cita seis o mas horas antes

Del grupo de los casos catorce pacientes refirieron haber llegado a la Policlínica Dr Joaquín J Vallarino el dia de la cita. tres pacientes (21 4%) le aseguraron a la encuestadora que sí fueron atendidos por el médico(a) cinco pacientes (35 7%) no fueron atendidos por haber llegado tarde un paciente (7 1%) equivoco el dia de la cita, tres pacientes (21 4%) refirieron que el medico no se encontraba atendiendo y dos pacientes (14 3%) se retiraron antes de ser atendidos por voluntad propia. Dentro del grupo de los controles 11 pacientes (14 6%) refirieron haber llegado tarde y aun así fueron atendidos

El cuadro 6 muestra los resultados de los motivos expresados por los pacientes del grupo de casos para no acudir a su cita

**Cuadro 5 PACIENTES QUE NO ACUDIERON A SU CITA DE
MEDICINA GENERAL EN LA POLICLINICA DR
JOAQUÍN VALLARINO SEGUN MOTIVO DE LA
INASISTENCIA PANAMÁ MARZO MAYO 2009**

Motivo de la Inasistencia	Frecuencia	Porcentaje
Total	61	100
Sin permiso en su trabajo	11	18 0
Olvidó la cita.	9	14 8
Coincidía con otro compromiso o urgencia	7	11 5
Desconocía tener una cita	6	9 8
Perdió derecho de atención	4	6 6
Huelga de Transporte / Cierres de calle	4	6 6
Debía cuidar a otro familiar	3	4 9
Sin ayuda o compañía para asistir	2	3 3
Sin recursos economicos	2	3 3
Cita con medico no solicitado	2	3 3
Atencion en el servicio de urgencias	2	3 3
Tenia cita en otra instalacion	2	3 3
Hospitalizado antes de la cita	1	1 6
Otro	6	9 8

Fuente Encuesta sobre factores influyentes a la inasistencia de los pacientes a sus citas de medicina general policlinica Dr Joaquin Vallarino Marzo mayo 2009

Los resultados encontrados al comparar la asistencia de los pacientes a sus citas segun los factores de riesgo se observa en el cuadro 5

Cuadro 6 ASOCIACIÓN ENTRE LA INASISTENCIA A CITAS DE MEDICINA GENERAL EN LA POLICLÍNICA DR JOAQUIN J VALLARINO SEGUN EL FACTOR DE RIESGO

FACTOR DE RIESGO	OR (IC 95%)	P
60 años o mas	1 45 (0 68 3 12)	0 220
Sexo femenino	1 49 (0 77 2 89)	0 156
Escolaridad hasta primaria	2 88 (1 05 7 88)	0 029
Beneficiario o sin seguro social	0 62 (0 32 1 23)	0 115
Horario de trabajo que coincide con la hora de la cita	1 82 (0 85 3 89)	0 087
Cupo obtenido por otra persona distinta al paciente	0 50 (0 26 0 98)	0 030
Obtencion del cupo vía telefonica	1 03 (0 53 2 00)	0 528
Obtencion del cupo antes de las siete de la mañana	0 47 (0 17 1 27)	0 107
Consulta por control de salud 7 horas o mas entre la obtencion del cupo por ventanilla y la hora de la cita de atencion medica	28 24 (3 44 231 98)	0 000

OR = razon del producto cruzado

IC 95 % = intervalo de confianza de 95 %

Tomando en cuenta el grupo de trabajadores a los que el horario de trabajo les coincidía con la hora de la cita tanto en los casos (29) como en los controles (31) se comparan aquellos que dijeron no tener permiso en su trabajo para acudir a la cita y se obtiene una OR de 39 16 con IC 95% entre 2 18 y 703 98 y una P = 0 0001

Para el factor de riesgo olvido de la cita se comparan los 69 casos con los 75 controles y se obtiene una OR de 30.85 con IC 95% entre 1.75 y 542.56 y una $P = 0.0003$

II DISCUSION

En cuanto a los factores de los pacientes los artículos revisados para la realización de este trabajo concuerdan en que no existe un perfil definido del paciente incumplidor en general. En nuestro caso se encontró mayor inasistencia a las citas de medicina general en la Policlínica Dr. Joaquín J. Vallarino entre pacientes jóvenes y del sexo femenino aunque sin diferencia estadísticamente significativa. En general en la Policlínica Dr. Joaquín J. Vallarino las mujeres consultan con mayor frecuencia que los hombres y esto podría predisponerlas más a la inasistencia, aunque hay estudios que sugieren que la incorporación de las mujeres al mercado laboral en puestos de trabajo sin flexibilidad debe ser mayormente analizada Negro Álvarez et al (2002)

A pesar de que el estudio encontró mayor frecuencia de paciente con nivel de instrucción (escolaridad) de secundaria o mayor el bajo nivel de escolaridad sí parece ser un factor de riesgo predisponente para la inasistencia a las citas de medicina general

No se encontró asociación entre la inasistencia a las citas y las formas de obtención del cupo. Se observó una frecuencia de inasistencia similar entre quienes obtenían sus citas por ventanilla y aquellos que la obtenían vía telefónica. Sin embargo sí parece ser

importante el tiempo transcurrido entre la obtencion del cupo por ventanilla y la hora de la cita

Las consultas por control de salud (OR=1.55 P=0.141) son el pilar de la Atencion Primaria y en los ultimos meses la Caja de Seguro Social ha promocionado en diferentes medios de comunicaci3n la importancia de estos controles. Guarda relacion estrecha con la relacion m3dico paciente que en algunos estudios lo consideran un factor importante para el cumplimiento del paciente tanto de las citaciones como del tratamiento. Aunque no se encontr3 una diferencia estadisticamente significativa 41.3% de los inasistentes perdieron su oportunidad de realizarse un control de salud.

Con respecto a las razones se1aladas por los pacientes de la inasistencia a sus citas los hallazgos encontrados con mayor frecuencia fueron la falta de permiso en el trabajo y el olvido de la cita. La primera causa concuerda con otras caracteristicas encontradas como la edad (m3s frecuente entre j3venes) y que el 47% de los casos son trabajadores. A pesar que el C3digo de Trabajo cubre al trabajador para su atencion m3dica la mayoria de los pacientes refieren las dificultades que tiene para obtener el permiso en su trabajo y en consulta es muy frecuente escuchar a quienes consiguen el permiso referir que esas horas se le descuentan de su salario. Una vez mas hay que recordar que la Caja de Seguro Social desea implementar la prevencion en salud en su sistema, pero si los pacientes encuentran dificultades en sus trabajos para acudir al m3dico mucho menos estaran dispuestos a perder su salario o su trabajo si no se trata de una enfermedad.

Un 14.8% de los pacientes que no acudi3 a su cita se1alo haberla olvidado. En realidad, el dise1o de la encuesta no permite identificar si entre los pacientes que

acudieron a la cita (controles) hubo alguno que fuera atendido a pesar de haber recordado la cita en el ultimo momento pero asumiendo que todos la recordaron el olvido representaria un factor de riesgo importante lo que concuerda con otros estudios Me parece importante mencionar que entre estos nueve pacientes que olvidaron su cita, sólo tres (33.3%) eran mayores de 60 años

Los recursos económicos y la necesidad de apoyo para acudir a la cita no parecen representar factores importantes para limitar la asistencia de los pacientes a sus citas medicas

En cuanto a los factores institucionales debemos analizar varios hallazgos Seis pacientes (8%) desconocian tener una cita de medicina general en la Policlínica Dr Joaquin Vallarino en la fecha en que aparece registrada su inasistencia. Si bien este dato depende en gran parte de la sinceridad del encuestado no creo que debamos subestimar la importancia que tendria para la Institucion un descubrimiento de este tipo

La hora en que se presentan los pacientes a sus citas sigue siendo un gran reto para la Institucion 6.7% de los casos se registraron como pacientes que no asistieron a sus citas aunque la realidad es que se presentaron tarde Si comparamos esto con un 14.6% de controles que fueron atendidos a pesar de su llegada tardía, me queda claro que la decision de atender o no a los pacientes que se retrasan esta en manos del médico y dependera de otro estudio entender cómo se toma esa decisión

Un factor institucional relevante encontrado fue la pérdida del derecho para la atencion (5.3% visto esto desde la perspectiva de que el cupo fue otorgado)

Tres pacientes aseguraron su asistencia a la cita en donde recibieron la atención, lo que representa en realidad un error en el registro de los datos por parte del médico. Es posible que el error esté en el registro del diagnóstico en la Hoja de Registro Diario o por el contrario el error pudo estar al escribir cuál fue el paciente que se ausentó. En todo caso debemos considerarlo un error del médico en la Hoja de Registros Diarios.

Tres pacientes refirieron no haber encontrado al médico (a uno se le dijo que el médico estaba de vacaciones, a otro que el médico había solicitado permiso y al otro que el médico estaba en reunión). A todos se les reasignó la cita, pero si los médicos no estaban en horas de atención, ¿cómo es que en la hoja de Registro Diario el médico anota que el paciente no acude a la cita? Dentro de la metodología del estudio se verificaban los datos de las citas dados por los pacientes durante la encuesta (fecha, hora, médico, consultorio, etc.) con los datos registrados en la agenda electrónica de citas que se utiliza en la Policlínica. Dos de estos pacientes refirieron tener cita con médicos que no coincidían con los registrados en la agenda de la Policlínica y el tercer paciente no recordaba el nombre del médico. En estos casos no se puede determinar si el error estuvo en el paciente o si fue un error en la asignación del cupo.

Entre otros factores encontrados con menor frecuencia están otorgar al paciente una cita con un médico que no fue el solicitado y la coincidencia con citas en otras instalaciones de salud.

En general 26 de los casos (pacientes que se registraron en la Hoja de Registros Diarios como inasistentes) se pueden asociar a factores institucionales (34,7%).

Al tratarse de un estudio de casos y controles es seguro que el numero de *casos* es insuficiente para caracterizar a los pacientes que dejan de asistir a sus citas de Medicina General pero al no tener estudios previos similares en la Institucion, las razones del incumplimiento en la Policlínica no son bien conocidas por lo que este trabajo solo pretende ser un estímulo para la realización de mas estudios

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

I CONCLUSIONES

Aunque el estudio no permite definir un perfil del paciente incumplidor se identificaron factores socio demograficos sociales y de accesibilidad en los pacientes que no acudieron a sus citas de Medicina General en la Policlínica Dr. Joaquín J. Vallarino. El bajo nivel de escolaridad, la falta de permiso en el trabajo para acudir a la cita y el olvido de la cita fueron los factores sobresalientes. No se encontró diferencia estadísticamente significativa en las edades y el sexo, pero tal vez sea útil prestar atención al grupo de mujeres jóvenes a la hora de tomar medidas preventivas. Otros factores como la edad (mayores de 60 años), el tipo de seguro (beneficiarios y no asegurados), la forma de obtención del cupo (vía telefónica) y el motivo de consulta (control de salud) deben ser mejor analizados en estudios con una muestra mayor.

Por parte de la Institución, el tiempo transcurrido entre la obtención de la cita y la hora de atención puede ser un factor importante implicado en la inasistencia de los pacientes a sus citas médicas. Un bajo porcentaje de factores institucionales fueron asociados a la inasistencia de los pacientes a sus citas, entre ellos, pacientes que desconocían tener cita, paciente que asistieron y fueron atendidos a pesar de estar

registrados como inasistentes y pacientes que obtuvieron citas a pesar de tener los documentos vencidos

En conclusión, tanto factores de los pacientes como factores Institucionales estuvieron implicados en la inasistencia de los pacientes a las citas de Medicina General en la Policlínica Dr. Joaquín J. Vallarino durante el periodo estudiado siendo mas frecuentes (58.7%) los factores asociados a los pacientes

II RECOMENDACIONES

- Considero que se deben incrementar todos los esfuerzos tendientes a educar a la población sobre los derechos que le otorga la ley para su atención médica, aclarándoles la oportunidad que ofrece la Policlínica de atención en turnos matutinos y vespertinos
- Serán necesarios otros estudios que ayuden a determinar de que depende el olvido de las citas por parte de una población menor de 60 años considerando que son citas de menos de tres días de anticipación
- Hacer evaluaciones periódicas del horario de otorgamiento por ventanilla de las citas vespertinas para evitar que los pacientes pierdan la oportunidad de atención al sentir que el tiempo de espera será mayor de cuatro horas
- Aprovechar la siguiente consulta a demanda del paciente para recoger el motivo de no asistencia a la cita y readecuar el proceso de citaciones periódicas. En el caso de que el paciente no se presente de manera reiterada considerar su referencia a Salud Mental o Trabajo Social según las causas descritas

- Evaluacion periodica del Sistema de Registro Diario de Informacion por parte del equipo de medicos generales
- En esta época de avances tecnológicos sera necesario establecer un sistema para que los funcionarios del Centro de Llamadas puedan verificar el derecho de atención de los pacientes que solicitan sus citas

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA

- 1 Arana Morales Guillermo Cilliani Aguirre Becker y Abanto Dalila. Cumplimiento del tratamiento farmacologico y control de la presion arterial en pacientes del programa de hipertension Hospital Victor Lazarte Echegaray Revista medica herediana, Oct 2001 Vol 12 N 4 p 120 126
- 2 Ávalos Ángela Ausentismo afecta consulta externa de la CCSS La Nación, seccion El Pais 4 de noviembre de 2007
(www.nacion.com/ln_ee/2007/noviembre/04/pais1303417.html 27k)
- 3 Bandolier Did not attend Nov 1999 69-4
(www.medicine.ox.ac.uk/bandolier/band69/b69-4.html)
- 4 Código de trabajo de la republica de Panama. Gaceta oficial N17 040 de 18 de febrero de 1972
- 5 Comunián, G Blanchard, S Briceno J F Martí Carvajal A Inasistencia a la consulta de despistaje de cancer de cuello uterino en estudiantes universitarias Gaceta medica de Caracas Jun 2008 Vol 116 N 2 p 115 120
- 6 Chavarría Jeannette No cumplimiento a citas en atención prenatal de las embarazadas Centros de salud Francisco Buitrago y Ticuantepe Managua Periodo octubre 2005 –junio 2006 Tesis de grado (www.minsa.gob.ni/bns/tesis_sp/52.pdf)

- 7 Ley N 51 de 27 de Diciembre de 2005 Gaceta Oficial No 25453 del 28 de diciembre de 2005 (www.css.org.pa/Transparencia/Archivos/LEY%2051.pdf)
- 8 Marquez C Emilio Inasistencia a las citas de pacientes con enfermedades crónicas en atención primaria ¿Nos preocupa este hecho? Actualizaciones Enero 2005 Vol 2 Num 1 p 3 (www.seh.lelha.org/cumplimien/boletin3.pdf)
- 9 Médico Micete C Constantino Casas P Y Rodríguez Pacheco J L Incumplimiento de la cita previa en el primer nivel Revista medica del Instituto mexicano de Seguro Social, 2007 Vol 45 N° 3 p 213 217
- 10 Negro Álvarez J M Guerrero M Campuzano F J Bernal T Pellicer F Murcia, M C y Ferrandiz R. Incumplimiento a citas concertadas en pacientes de una consulta de Alergología Alergol Inmunol Clin 2002 17 295 302
- 11 Noticias cada día. El recordatorio de citas médicas a través de mensajes a móvil ha permitido readjudicar 1 400 citas en su primer año de implementación en el hospital Santiago Apostol de Vitoria Gasteiz (Álava) Sección tecnología. 1 de agosto de 2008 (www.noticiascadadia.com/ /*el recordatorio de citas medicas a traves de mensajes a movil ha permitido readjudicar 1400 28k*)
- 12 Ospino Mirna Caja de Seguro Social aspira a una mejor atención en los servicios de Call Center Panamá America, sección hoy en la noticia. 5 de octubre de 2008 (www.pa.digital.com.pa/periodico/edicion_actual/hoy_interna.php?story_id=69683562k)
- 13 Policlínica Dr Joaquín Vallarino encuesta de calidad, primer trimestre 2007 Informe de gestión

- 14 R Orueta, R M Gomez Calcerrada, S Redondo M Soto G Alejandro J López
Factores relacionados con el incumplimiento a citas concertadas de un grupo de
pacientes hipertensos Revista de Medicina Familiar y Comunitaria, Marzo 2001
Vol 11 N 3 p 140 146
- 15 Unidad local de costo 20 Policlínica Dr Joaquin Vallarino Informe de Costos
primer semestre 2007
- 16 Unidad local de planificación, Policlínica Dr Joaquin Vallarino Informe anual de
gestión 2002 2007
- 17 Wallace S y Enriquez Haass V Disponibilidad, accesibilidad y aceptabilidad en el
sistema de atención médica en vías de cambio para los adultos mayores en los
Estados Unidos Revista panamericana de Salud Publica, Jul 2001 Vol 10 N 1 p
18 28

ANEXOS

CAJA DE SEGURO SOCIAL
DIRECCION NACIONAL DE SERVICIOS Y PRESTACIONES MEDICAS
UNIDAD DE PLANIFICACIÓN DE SALUD
CENTRO DE LLAMADAS 2009

ANEXO 1

POLICLINICA DR. JOAQUIN J VALLARINO Juan Diaz

MES	MEDICINA GENERAL			
	Total de citas disponibles para el Call Center	N de citas otorgadas por el Call Center	%	N de citas No Acudio de las otorgadas por Call Center
Enero				
Febrero				
Marzo				
Abril				
Mayo				
Junio				
Julio				
Agosto				
Septiembre				
Octubre				
Noviembre				
Diciembre				
ANUAL				

TARJETA DE LOCALIZACION DEL PACIENTE

N°

Información del cupo

Fecha de la cita	Hora de la cita	Medico asignado	Consultorio

Informacion del paciente

Nombre completo

Cedula

Edad

N° de
telefono

De casa (Propio de familiar o vecino)

Celular

Del trabajo

Dirección

Distrito

Corregimiento

Barriada

Calle

Casa

Puntos de referencia

ANEXO 3

ENCUESTA SOBRE FACTORES INFLUYENTES A LA INASISTENCIA DE LOS PACIENTES A SUS CITAS DE MEDICINA GENERAL POLICLÍNICA DR JOAQUIN J VALLARINO Z

Introduccion

Para aplicar el cuestionario la entrevistadora debe verificar el nombre y la cedula del paciente que perdio su cita medica segun la informacion que tiene registrada en la Tarjeta de Localizacion del Paciente Debe siempre tratar de aplicar el cuestionario al propio paciente pero en el caso de los menores de edad adultos mayores que no se valen de si mismos y los discapacitados el cuestionario debe ser aplicado a una persona responsable

La entrevistadora debe presentarse y antes de iniciar el cuestionario debe informa al paciente cuáles son los objetivos del estudio y la importancia de su información, y le debe informar que todo lo que se diga será tratado con confidencialidad Debe explicar al paciente que su participacion es voluntaria y que por tanto tiene la opcion de no participar de la encuesta

El objetivo de este estudio es identificar los motivos institucionales y de los paciente que generan incumplimiento de la cita de medicina general en la Policlínica Dr Joaquin J Vallarino Z (Juan Diaz) La informacion que de este estudio se obtenga servira en la promocion sobre un adecuado uso de los recursos para la atencion en salud, aportara elementos para el establecimiento de un sistema de evaluación del cumplimiento de las citas por parte de los pacientes y orientará la aplicacion de medidas correctivas en el sistema de otorgamiento de citas

(1) N° _____ (Coloque aqui el numero correspondiente a la tarjeta para localización del paciente)

(2) Fecha _____

(3) Datos generales del paciente

Edad

--	--	--

 (Coloque en los espacios los anos cumplidos del paciente)

Sexo Masc

1

 Fem

2

Escolaridad (Colocar una cruz o un gancho en la opción que corresponda al ultimo ano de estudio cursado)

Sin estudios	1	Secundaria completa	5
Primaria incompleta	2	Universidad incompleta	6
Primaria completa	3	Universidad completa	7
Secundaria incompleta	4	Tecnico	8

Tipo de Asegurado(a) *(Colocar una cruz o un gancho en la opcion que corresponda)*

Activo (10)	<input type="text" value="1"/>	Padre o Madre (14)	<input type="text" value="5"/>
Pensionado o jubilado (11)	<input type="text" value="2"/>	Esposo inválido (15)	<input type="text" value="6"/>
Esposa (12)	<input type="text" value="3"/>	Sobreviviente	<input type="text" value="7"/>
Hijo o Hija (13)	<input type="text" value="4"/>	No asegurado (20)	<input type="text" value="8"/>

Horario de Trabajo que coincide con la hora de la cita

Colocar una cruz o un gancho en la casilla correspondiente segun la respuesta

Si No No trabaja

(5) Confirmar los datos de la cita

a ¿Tenía usted cupo para atenderse en Medicina General el día _____?

(Anote en el espacio en blanco la fecha correspondiente al cupo perdido no acudio segun la tarjeta para localización del paciente)

Si No

Si la respuesta es Negativa verifique

Si el paciente habia olvidado su cita marque la opcion Si

Si la cita era otro día (Marque la casilla 1 del punto 6c)

Si el paciente desconocia tener un cupo (Marque la casilla 6 del punto 6d y de por finalizado el cuestionario)

b ¿Quien obtuvo el cupo?

Colocar una cruz o un gancho en la casilla correspondiente segun la respuesta

El propio paciente	<input type="text" value="1"/>
Un familiar del paciente	<input type="text" value="2"/>
Una amigo del paciente	<input type="text" value="3"/>
Otro	<input type="text" value="4"/>

c ¿Cómo obtuvo ese cupo?

Por ventanilla Por telefono

d Si fue por ventanilla ¿A que hora obtuvo este cupo?

5 a m	<input type="text" value="1"/>	11 a m	<input type="text" value="7"/>	5 p m	<input type="text" value="13"/>
6 a m	<input type="text" value="2"/>	12 m d	<input type="text" value="8"/>	Un dia previo	<input type="text" value="14"/>
7 a m	<input type="text" value="3"/>	1 p m	<input type="text" value="9"/>	Varios dias previos	<input type="text" value="15"/>
8 a m	<input type="text" value="4"/>	2 p m	<input type="text" value="10"/>	Otro	<input type="text" value="16"/>
9 a m	<input type="text" value="5"/>	3 p m	<input type="text" value="11"/>		
10 a m	<input type="text" value="6"/>	4 p m	<input type="text" value="12"/>		

e ¿Cual era el motivo de su cita?

Colocar una cruz o un gancho en la casilla correspondiente segun la respuesta

Enfermedad si el paciente presentaba molestias de salud o si requería medicamentos para control de una enfermedad crónica

Control de salud si el paciente no presentaba molestias de salud pero deseaba una evaluacion medica de rutina

Otro si la respuesta del paciente es distinta a las dos opciones previas

Enfermedad	<input type="text" value="1"/>	Control de Salud	<input type="text" value="2"/>	Otro	<input type="text" value="3"/>
------------	--------------------------------	------------------	--------------------------------	------	--------------------------------

De las preguntas (e) a la (g) coloque una cruz o un gancho segun la respuesta del paciente (Verifique si aun conserva el documento del cupo para responder el resto del cuestionario)

f ¿Con que medico(a) era su cita?

Alberto Biggs	<input type="text" value="1"/>	Franklin Amaya	<input type="text" value="13"/>	Manela Morcillo	<input type="text" value="25"/>
Ana Ho	<input type="text" value="2"/>	Fulvio Rodriguez	<input type="text" value="14"/>	Mario Cardales	<input type="text" value="26"/>
Anibal Hernández	<input type="text" value="3"/>	Gabriel Torres	<input type="text" value="15"/>	Miriam de Conte	<input type="text" value="27"/>
Armando Garrido	<input type="text" value="4"/>	Gustavo Pérez	<input type="text" value="16"/>	Moises Valdes	<input type="text" value="28"/>
Betty Riquelme	<input type="text" value="5"/>	Heriberto Pinzón	<input type="text" value="17"/>	Mónica Rodriguez	<input type="text" value="29"/>
Edwin Berrocal	<input type="text" value="6"/>	Herminio Rodriguez	<input type="text" value="18"/>	Nelson Tejada	<input type="text" value="30"/>
Eleonor Ferrabone	<input type="text" value="7"/>	Holanda de Rodriguez	<input type="text" value="19"/>	Olena De Galvan	<input type="text" value="31"/>
Emilio Escartin	<input type="text" value="8"/>	Horacio Robles	<input type="text" value="20"/>	Omar De Gracia	<input type="text" value="32"/>
Enrique Garibaldi	<input type="text" value="9"/>	Jorge Del Vasto	<input type="text" value="21"/>	Paola Mas	<input type="text" value="33"/>
Erdulfo Duran	<input type="text" value="10"/>	Jose Moreno	<input type="text" value="22"/>	Sergio Bernalles	<input type="text" value="34"/>
Eric Arce	<input type="text" value="11"/>	Julio Portugal	<input type="text" value="23"/>	No recuerda	<input type="text" value="35"/>
Eva Saldaña	<input type="text" value="12"/>	Kayra Clark	<input type="text" value="24"/>	Otro	<input type="text" value="36"/>

g ¿A que hora era su cita?

7 a m	<input type="text"/>	1 p m	<input type="text"/>
8 a m	<input type="text"/>	2 p m	<input type="text"/>
9 a m	<input type="text"/>	3 p m	<input type="text"/>
10 a m	<input type="text"/>	4 p m	<input type="text"/>
11 a m	<input type="text"/>	5 p m	<input type="text"/>
12 m d	<input type="text"/>	6 p m	<input type="text"/>

h ¿En que consultorio era su cita?

No recuerda	<input type="text"/>	122	<input type="text"/>	133	<input type="text"/>	160	<input type="text"/>
58	<input type="text"/>	123	<input type="text"/>	135	<input type="text"/>	162	<input type="text"/>
59	<input type="text"/>	124	<input type="text"/>	138	<input type="text"/>	166	<input type="text"/>
118	<input type="text"/>	125	<input type="text"/>	139	<input type="text"/>	Otro	<input type="text"/>
119	<input type="text"/>	129	<input type="text"/>	140	<input type="text"/>		
121	<input type="text"/>	132	<input type="text"/>	142	<input type="text"/>		

(6) Confirmar la asistencia a la cita

a ¿Pudo usted asistir a su cita?

Si	<input type="text"/>	No	<input type="text"/>
----	----------------------	----	----------------------

Si la respuesta es negativa pasar a la pregunta 6d

De la pregunta (b) a la (d) coloque una cruz o un gancho segun la respuesta del paciente Si la opción elegida es otro anotar la respuesta del paciente en el espacio en blanco

b ¿A que hora se presento a su cita?

1	Varias horas antes de lo indicado en el cupo
2	Una hora antes de lo indicado en el cupo
3	Minutos antes de lo indicado en el cupo
4	A la hora indicada en el cupo
5	Minutos despues de lo indicado en el cupo
6	Una hora despues de lo indicado en el cupo
7	Varias horas después de lo indicado en el cupo
8	Otro

c ¿Por qué no fue atendido(a)? (Puede seleccionar una o varias opciones)

1	La cita era otro dia
2	La cita era a otra hora
3	La cita era en otro consultorio
4	Se le llamo antes de su hora de cita
5	Otro

d ¿Por qué dejó de asistir a su cita? (Puede seleccionar una o varias opciones)

1	No tenia permiso en su trabajo para acudir a la cita médica
2	No contaba con la ayuda o la compania de alguna persona para acudir a la policlinica
3	No contaba con recursos económicos para trasladarse a la policlinica
4	Olvido la cita
5	Se le otorgó la cita con un médico que no era el solicitado
6	Desconocia tener una cita
7	Se atendio en el servicio de urgencias
8	Tenía cita en otro servicio
9	Tenia cita en otra instalación
10	Fue hospitalizado antes de llegar a la cita
11	Perdió derecho de atención en la Caja de Seguro Social
12	Otro(s)
